



राजपत्र, हिमाचल प्रदेश (असाधारण)

हिमाचल प्रदेश राज्य शासन द्वारा प्रकाशित

शिमला, शुक्रवार, 11 अगस्त, 2006/20 श्रावण, 1928

हिमाचल प्रदेश सरकार

हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग शिमला

अधिसूचना

शिमला-171 002, जुलाई 2006

संख्या एच० पी० ई० आर० सी०/401.—हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग, विद्युत अधिनियम, 2003 (2003 का 36वां) की धारा 181 की उप-धारा (2) के खण्ड (य क) तथा (य ख) सहित पठित धारा 57 की उप-धारा (1), धारा 58, धारा 59 तथा धारा 86 की उप-धारा (1), के खण्ड (झ), द्वारा प्रदत्त शक्तियों तथा

इस निमित्त सशक्त करने वाली अन्य सभी शक्तियों का प्रयोग करते हुए, उस द्वारा आयोग की अधिसूचना संख्या एच0 पी0 ई0 आर0 सी0/401, दिनांक 31, अक्टूबर, 2005 द्वारा बनाए गए तथा राजपत्र, हिमाचल प्रदेश (असाधारण) के दिनांक 3 नवम्बर, 2005 के अंक में प्रकाशित हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग (डिस्ट्रीब्यूशन लाईसेंसिंग स्टैंडर्ड आफ पफॉर्मेंस) रेगुलेशनज, 2005 किन्हीं कारणों से जिनका हिन्दी पाठ प्रकाशित नहीं हो पाया है, का निम्न हिन्दी पाठ सहर्ष प्रकाशित करता है:—

विनियम

1. संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ.— (1) इन विनियमों का संक्षिप्त नाम हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग (वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के निष्पादन के मानक) विनियम, 2005 है।

(2) ये विनियम हिमाचल प्रदेश में कार्यरत सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों को लागू होंगे।

(3) ये विनियम राजपत्र, हिमाचल प्रदेश में इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएँ.—इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो,—

(1) “अधिनियम” से विद्युत अधिनियम 2003, (2003 का 36वां) अभिप्रेत है;

(2) “प्रदाय क्षेत्र” से वह क्षेत्र अभिप्रेत है जिसके भीतर कोई वितरण अनुज्ञप्तिधारी विद्युत का प्रदाय करने के लिए अपनी अनुज्ञप्ति द्वारा प्राधिकृत है;

(3) “आयोग” से हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग अभिप्रेत है;

(4) “कॉल सेन्टर” से वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा शिकायतों के पंजीयन करने के लिए स्थापित स्थान या कार्यालय अभिप्रेत है;

(5) “नियन्त्रण केन्द्र” से उत्तरदायित्व केन्द्रों के निष्पादन के संकलन, मूल्यांकन, वर्गीकरण तथा विश्लेषण हेतु वितरण अनुज्ञप्तिधारी के मुख्यालय पर स्थापित केन्द्र अभिप्रेत है;

(6) “वितरण प्रणाली” से पारेषण लाइनों या उत्पादन केन्द्र पर परिदान बिन्दुओं और उपभोक्ताओं के संस्थापन के संयोजन बिन्दु के बीच तार प्रणाली और उससे सहयुक्त सुविधाएँ अभिप्रेत हैं और इसमें वह विद्युत लाइन, उप-केन्द्र तथा विद्युत सयंत्र, यह होते हुए भी कि ऐसी लाइन उप-केन्द्र या विद्युत सयंत्र, उच्च दाब केबिल या शिरोपरि लाइन उच्च दाब वाली है या ऐसे उच्च दाब वाले केबिल या शिरोपरि लाइन से सहयुक्त है, जो मुख्यतः ऐसे वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में विद्युत के वितरण हेतु संधारित की जाती है या दूसरों को विद्युत पारेषण के प्रयोजन के लिए संयोग से उपयोग लाई जाती है, भी आती है;

(7) “वितरण अनुज्ञप्तिधारी” से अपने प्रदाय क्षेत्र में उपभोक्ताओं को विद्युत प्रदाय के लिए वितरण प्रणाली को प्रचालित करने और उसका रख-रखाव करने के लिए प्राधिकृत, अनुज्ञप्तिधारी अभिप्रेत है; और इसके अन्तर्गत वह व्यक्ति, जो अधिनियम की धारा 14 के अधीन समझा गया अनुज्ञप्तिधारी है, भी आता है;

(8) “विवाद” का अर्थ वह विवाद है, जिसमें वितरण अनुज्ञप्तिधारी अथवा उसका कर्मचारी, जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है, शिकायत में दर्शाए गए आरोपों का खण्डन करता है या उन्हें विवादित करता है और इस में अधिनियम तथा आयोग द्वारा बनाए गए कोडों, मानकों व विनियमों की परिधि में आने वाली शिकायतकर्ता तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के बीच वाणिज्यिक समझौता वार्ता की विफलता भी सम्मिलित है;

(9) “विद्युत प्रदाय कोड” से अधिनियम की धारा 50 में विनिर्दिष्ट विद्युत प्रदाय कोड अभिप्रेत है;

(10) “फोरम” से अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (5) के अधीन वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिए प्रस्थापित फोरम अभिप्रेत है;

(11) “उत्तरदायित्व केन्द्र” से वितरण अनुज्ञप्तिधारी की उस अधिकारी, जो अधीक्षण अभियन्ता की पक्ति के नीचे का न हो, के नेतृत्व में होने वाली वृत्त इकाई अभिप्रेत है;

(12) “अनुसूची” से इन विनियमों की अनुसूची अभिप्रेत है; तथा

(13) अन्य शब्दों व अभिव्यक्तियों, जिन्हें इन विनियमों में प्रयुक्त किया गया है और इनमें परिभाषित नहीं किया गया है, किन्तु अधिनियम में परिभाषित हैं, का वही अर्थ होगा जो उनके लिए अधिनियम में नियत किया गया है तथा अधिनियम में परिभाषित न होने पर उनका वही अर्थ होगा जो सामान्यतः उनके लिए विद्युत प्रदाय उद्योग में दिया जाता है।

3. उद्देश्य. —ये मानक अनुज्ञेय सीमाओं में कतिपय संकटपूर्ण वितरण प्रणाली प्राचलनों को संधारित करने के लिए मार्गदर्शी सिद्धान्त अधिकथित करते हैं। ये मानक वितरण अनुज्ञप्तिधारियों द्वारा अपनी विद्युत वितरण एवं फुटकर प्रदाय हेतु एक दक्ष विश्वसनीय, समन्वित तथा मितव्ययी प्रणाली उपलब्ध कराने हेतु मार्गदर्शी सिद्धान्त के रूप में होंगे। निष्पादन के इन मानकों के निम्न उद्देश्य हैं :-

- (क) यह सुनिश्चित करना कि वितरण प्रणाली का निष्पादन, न्यूनतम मानक, जो उपभोक्ता को संस्थापना के उचित संचालन हेतु आवश्यक है, को पूरा करता है;
- (ख) जिस विद्युत वातावरण में उपभोक्ता संचालन करते हैं उसके अनुकूल प्रणालियों तथा उपकरणों को अभिकल्पित करने हेतु उपभोक्ता को साधन सुलभ करना;
- (ग) वितरण प्रणाली तथा सेवा मानकों की गुणवत्ता में वृद्धि करना जो अल्पावधि में स्वीकार योग्य मानकों की पूर्ति करे तथा कमशः दीर्घावधि मानकों की ओर अग्रसर हो;
- (घ) पूर्व-संदत्त मीटरिंग तथा अमानवीकृत उप-केन्द्र जैसी प्रौद्योगिकी के अनुप्राणन, सेवा, कम्प्यूटरीकृत, कॉल सेंटर, त्रुटियों को दूर करने के लिए गश्ती वाहन व्यवस्था, व्यापक सूचना डैटा-बेस उपलब्ध करवाने में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा हाथ में ली गई उपभोक्ता गुणसूत्र शुरुआत का अनुमान लगाने हेतु निष्पादन के मानक अधिकथित करना; तथा
- (ङ) निर्माण तथा परिचालन व प्रबन्धन कार्यों में स्टाफ नियोजन को तर्कसंगत बनाने हेतु अभियान्त्रिकी संसाधन प्रबन्धन संकल्पना को प्रयोग में लाना तथा वृत्त स्तर पर संसाधन योजना कार्यों को लागू करना।

4. विधिक प्रावधान.—(1) आयोग, अधिनियम की धारा 57 के साथ पठित धारा 86 की उप-धारा (1) के खण्ड (झ) के प्रावधानों के परिपालन में, वितरण अनुज्ञप्तिधारी के संसाधनों की क्वालिटी व विश्वसनीयता प्रदान करने हेतु वितरण प्रणाली के परिचालन के लिए मार्गदर्शी सिद्धान्तों के रूप में उपयोग में आने वाले वितरण अनुज्ञप्तिधारी के लिए निष्पादन के मानक, विनिर्दिष्ट करेगा।

(2) आयोग, अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अन्तर्गत यथापेक्षित संभाव्य अनुज्ञप्तिधारियों तथा प्रभावित होने वाले व्यक्तियों से परामर्श के पश्चात्, निष्पादन के मानक विनिर्दिष्ट करेगा।

(3) यदि कोई अनुज्ञप्तिधारी अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अधीन विनिर्दिष्ट मानकों को पूरा करने में असफल रहता है, तो ऐसी शास्ति, जो अधिरोपित की जाए या ऐसा अभियोजन जो चलाया जा सके, पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (2) के अधीन आयोग द्वारा अवधारित किया जा सकने वाला प्रतिकर देने के लिए, उत्तरदायी होगा :

परन्तु यह कि प्रतिकर का अवधारण किए जाने से पूर्व सम्बन्धित अनुज्ञप्तिधारी को सुनवाई का उचित अवसर दिया जाएगा।

(4) आयोग अधिनियम की धारा 58 के अधीन इसमें निहित शक्तियों का उपयोग करते हुए अनुज्ञप्तिधारी या अनुज्ञप्तिधारियों के वर्ग के लिए अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अधीन विभिन्न मानक विहित कर सकता है।

(5) प्रत्येक अनुज्ञप्तिधारी आयोग को, आयोग द्वारा अधिनियम की धारा 59 के अधीन विनिर्दिष्ट अवधि के भीतर, निम्नलिखित जानकारी भेजेगा, अर्थात् :—

(क) अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (1) के अधीन अभिप्राप्त निष्पादन के स्तर;

(ख) ऐसे प्रकरणों की संख्या जिन में अधिनियम की धारा 57 की उप-धारा (2) के अधीन प्रतिकर दिया गया था तथा प्रतिकर की कुल राशि का योग।

(6) आयोग, उप-विनियम (5) के अधीन इसे प्रस्तुत जानकारीयों का वर्ष में कम से कम एक बार, ऐसे प्रारूप व रीति में जैसे वह समुचित समझे, के प्रकाशन की व्यवस्था करेगा।

5. निष्पादन के मानक.—(1) अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट मानक, सेवा के न्यूनतम मानक होने के नाते निष्पादन के प्रत्याभूतित मानक होंगे, जिन्हें अनुज्ञप्तिधारी द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के रूप में अपने दायित्वों का निर्वहन करने में पूरा किया जाएगा। इसका उद्देश्य अपने उपभोक्ताओं को सेवा की क्वालिटी, निरन्तरता तथा विश्वसनीयता की बाबत आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट दक्षता स्तर बनाये रखना है।

(2) अनुसूची-II में विनिर्दिष्ट मानक, उत्तम उद्योगिक प्रथाओं तथा अन्तर्राष्ट्रीय प्रतिमानों के अनुसार वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रबन्धन द्वारा अपनाये जाने वाले वित्तीय, तकनीकी, अभियान्त्रिकी संसाधन प्रबन्धन तथा परिचालनीय दक्षता के सन्दर्भ में है।

(3) वितरण अनुज्ञप्तिधारी, बारंबार, परन्तु छः महीने से कम के न होने वाले अन्तराल पर, स्थानीय ग्रामीण व शहरी निकायों सहित अपने क्षेत्रीय स्टाफ तथा जनता में इलैक्ट्रॉनिक तथा मुद्रित माध्यम से व्यापक प्रचार-प्रसार द्वारा उपभोक्ताओं को, आयोग द्वारा अधिनियम की धारा 57 के अधीन विनिर्दिष्ट निष्पादन के मानकों में उनके अधिकारों के बारे में शिक्षित करेगा।

6. प्रतिकर.—(1) यदि वितरण अनुज्ञप्तिधारी अनुसूचि-I में विनिर्दिष्ट निष्पादन के प्रत्याभूतित मानकों को पूरा करने में असफल रहता है, तो वितरण अनुज्ञप्तिधारी प्रभावित व्यक्ति को उक्त अनुसूचि-I में निष्पादन के प्रत्येक मानक के सामने उल्लिखित, प्रतिकर का भुगतान करेगा।

(2) अनुसूचि-II में प्रत्येक मद के सामने उल्लिखित प्रतिकर वितरण अनुज्ञप्तिधारी के निष्पादन के प्रत्याभूतित मानकों को पूरा करने में असफल रहने के कारण मानक के किसी उल्लंघन तथा हुई किसी हानि/क्षति के सिद्ध हुये बिना तथा आयोग द्वारा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के विरुद्ध अधिरोपित की जा सकने वाली शास्ति या चलाए जा सकने वाले किसी अभियोजन पर बिना प्रतिकूल प्रभाव डाले, प्रभावित व्यक्ति को देय है।

(3) उप-विनियम (1) के अधीन प्रतिकर देय होते हुए भी प्रभावित व्यक्ति मानकों के उल्लंघन के लिए प्रतिकर तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी के निष्पादन के प्रत्याभूतित मानकों को पूरा करने में असफल रहने के फलस्वरूप हुई हानि/क्षति के अवधारण हेतु आयोग के समक्ष कार्यवाही चला सकता है :

परन्तु यह कि आयोग प्रतिकर अधिनिर्णित करने से पूर्व वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा प्रभावित व्यक्तियों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करेगा तथा उप-विनियम (1) के अधीन वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा पहले से ही संचित प्रतिकर को हिसाब में लेगा।

(4) वितरण अनुज्ञप्तिधारी—

(i) उप-विनियम (1) में उल्लिखित प्रतिकर का भुगतान निष्पादन के प्रत्याभूतित मानकों को पूरा करने में असफल रहने के तीस दिन के भीतर करेगा; तथा

(ii) उप-विनियम (3) के अधीन आयोग द्वारा अवधारित प्रतिकर का भुगतान, ऐसा अवधारण के नब्बे दिनों के भीतर विद्युत प्रदाय के लिए विद्यमान, चालू तथा/या आगामी बिलों में समायोजन से करेगा तथा वितरण अनुज्ञप्तिधारी उक्त भुगतान/ समायोजन को उसके द्वारा विनियम 9 के अधीन प्रस्तुत की जाने वाली त्रैमासिक तथा समेकित वार्षिक रिपोर्ट में सम्यक् रूप से दर्शायेगा।

(5) प्रतिकर अवधारण हेतु आयोग वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा/या प्रभावित व्यक्ति से अतिरिक्त सूचना, साक्ष्य मांग सकता है तथा अभिलेख, अभिलेखित आंकड़े मंगवा सकता है। वितरण अनुज्ञप्तिधारी मांगे जाने पर ऐसी सूचना व ऐसा अभिलेख आयोग को देगा।

(6) वितरण अनुज्ञप्तिधारी उप-विनियम (1) के अधीन देय प्रतिकर का अभिलेख उपभोक्ता का नाम, उपभोक्ता संख्या तथा प्रभावित व्यक्ति का पता, देय प्रतिकर की राशि तथा वास्तव में संदत्त राशि, प्रत्येक मामले में उप-विनियम (4) के अनुसार प्रतिकर के बिलों में समायोजन की रीति दर्शाते हुए रखेगा। उप-विनियम (1) के अधीन प्रतिकर देने का दायित्व, इन विनियमों के प्रभावी होने के माह के बाद के माह के प्रथम दिवस से होगा।

(7) प्रतिकर जो अनुज्ञापिधारी द्वारा इसके कर्मचारियों द्वारा उनकी लापरवाही, अदक्षता तथा युक्तियुक्त सावधानी व कर्मिष्ठता न बरतने के कारण दिया गया है और उसे आयोग द्वारा यथा अवधारित किया जाए, वितरण अनुज्ञापिधारी की वार्षिक राजस्व अपेक्षा में हिसाब में नहीं लिया जाएगा ।

7. शिकायत निवारण हेतु स्तर.—उपभोक्ता को उसकी शिकायत निवारण हेतु उपलब्ध विभिन्न स्तर निम्नवत होंगे :—

क्र. सं.	स्तर	पात्रता	अपवाद
1.	उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु फोरम (मंच)	कोई भी वह उपभोक्ता जो— (i) वितरण अनुज्ञापिधारी द्वारा उसकी शिकायत का निवारण न किए जाने से संपीडित है, या (ii) वितरण अनुज्ञापिधारी द्वारा उसकी शिकायत का अधिनियम की धारा 42 की उप-धारा (6) के अधीन आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट मार्गदर्शी सिद्धान्तों अर्थात् हिमाचल प्रदेश विद्युत नियामक आयोग [उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (मंच) प्रस्थापन मार्गदर्शन] विनियम, 2003 के अनुसार निपटारा किए जाने से सन्तुष्ट नहीं है ।	(i) शिकायतें जिन में निष्पादन के मानकों के बारे में प्रतिकर अन्तर्विष्ट है; (ii) हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग [उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम (मंच) प्रस्थापन मार्गदर्शन] विनियम, 2003 के विनियम 8 में उल्लिखित शिकायतें; (iii) मामले जो आयोग, अन्य किसी न्यायालय, अधिकरण या वैधानिक निकाय के समक्ष न्यायाधीन हो ।
2.	विद्युत ओम्बुड्समैन	(i) फोरम(मंच) द्वारा दिए गए आदेश से संपीडित कोई व्यक्ति ; (ii) कोई व्यक्ति जिसकी शिकायत का फोरम(मंच) द्वारा, शिकायत दर्ज कराने की तारीख से 90 दिन के अन्दर-अन्दर निवारण नहीं किया गया है ।	(i) शिकायतें जिन में निष्पादन के मानकों के बारे में प्रतिकर अन्तर्विष्ट हो ; (ii) मामले, जो आयोग अन्य किसी न्यायालय, अधिकरण या वैधानिक निकाय के समक्ष न्यायाधीन हो ।
3.	हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग	शिकायतें जिनमें निष्पादन के मानकों के बारे में प्रतिकर अन्तर्विष्ट हों ।	

8. क्रियान्वयन व्यवस्था.—(1) इन विनियमों के अधीन विनिर्दिष्ट मानकों के सम्पूर्ण निष्पादन के लिए वितरण अनुज्ञापिधारी की प्रत्येक परिचालन वृत्त इकाई उत्तरदायित्व केन्द्र के रूप में मानी जाएगी । उत्तरदायित्व केन्द्र की कार्यवाहियों व निष्पादन को सुव्यवस्थित करने की पूर्ण जवाबदेही व सम्बद्ध दायित्व तथा अधिकारिकी उत्तरदायित्व केन्द्र का नेतृत्व करने वाले अधिकारी की होगी । केन्द्रीयकृत तथा विशिष्ट प्रकारों के मामले में, वितरण अनुज्ञापिधारी को, इन विनियमों के प्रवृत्त होने के 90 दिन के अन्दर-अन्दर, अभिज्ञात उत्तरदायित्व केन्द्रों के साथ-साथ नोडल अधिकारियों को भी अधिसूचित करना होगा ।

(2) निष्पादन के मानकों के क्रियान्वयन की सम्पूर्ण जिम्मेदारी वितरण अनुज्ञप्तिधारी के परिचालनीय प्रमुख की होगी तथा वह स्वामित्व व प्रतिस्पर्धा, जो एक व्यवसाय की सफलता के लिए परमावश्यक अवयव (ingredients) है, की भावना लाने हेतु प्रत्येक उत्तरदायित्व केन्द्र की उन्नति हेतु निष्पादन के प्राचल (parameters) के साथ ही संदर्भिका (Bench-marks) नियत करेगा। उत्तरदायित्व केन्द्र के निष्पादन के संकलन, मूल्यांकन, वर्गीकरण तथा विश्लेषण करने हेतु अपने प्रधान कार्यालय पर वितरण अनुज्ञप्तिधारी का प्रचालनीय प्रमुख अधिकारी के अधीन, जो अधीक्षण अभियन्ता की पंक्ति से नीचे स्तर का न हो, एक नियंत्रण केन्द्र स्थापित करेगा।

(3) नियंत्रण केन्द्र, इन विनियमों के लागू होने के तुरन्त पश्चात्, परन्तु 30 दिन अपश्चात्, आयोग को सूचित करते हुए, आंकड़ों के संग्रहण, संकलन तथा उत्तरदायित्व केन्द्रों के निष्पादन के मूल्यांकन हेतु एकसा रूपविधान (Format) विकसित करेगा। उत्तरदायित्व केन्द्रों द्वारा सुस्पष्ट निर्वचन हेतु नियन्त्रण केन्द्र विभिन्न मानकों तथा निष्पादन सूचकों के संकलन तथा परिकलन के लिए कार्यविधि (Procedure) तैयार करने के साथ-साथ सभी प्रयुक्त निबन्धनों (Terms) की एकरूप परिभाषा व व्याख्या तैयार तथा परिचालित करेगा।

(4) नियन्त्रण केन्द्र वृत्तों का अनुश्रवण, मूल्यांकन तथा वर्गीकरण करेगा तथा उत्तरदायित्व केन्द्रों को सुधारात्मक उपाय अपनाने की सलाह देगा। उत्तरदायित्व केन्द्रों द्वारा की गई मासिक समुन्नतियों की एक मासिक क्रमोत्तर रिपोर्ट, नियंत्रण केन्द्र द्वारा तैयार की जाएगी।

व्याख्या:—इस उप-विनियम के प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति “प्रचालनीय प्रमुख” से वितरण अनुज्ञप्तिधारी के वितरण स्कन्ध (विन्) का नेतृत्व करने वाला अधिकारी अभिप्रेत है।

9. निष्पादन मानकों पर जानकारी.—(1) वितरण अनुज्ञप्तिधारी आयोग को, निष्पादन के प्रत्याभूतित मानकों के सम्बन्ध में, त्रैमासिक रिपोर्ट तथा प्रत्येक वित्तीय वर्ष के लिए समेकित वार्षिक रिपोर्ट में निम्नलिखित जानकारी देगा:—

- (क) इन विनियमों की अनुसूची-I में विनिर्दिष्ट के सन्दर्भ में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा अभिप्राप्त निष्पादन के स्तर;
- (ख) ऐसे प्रकरणों की संख्या जिन में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा प्रतिकर देय था तथा प्रतिकर की कुल संदत्त व संदेय राशि;
- (ग) निष्पादन के प्रत्याभूतित मानकों को पूरा करने में असफल रहने के कारण वितरण अनुज्ञप्तिधारी के विरुद्ध उपभोक्ताओं द्वारा दायर किए गए अद्यर्थनों (Claims) की संख्या तथा प्रतिकर के ऐसे अद्यर्थनों के भुगतान में विलम्ब या भुगतान न किए जाने के बारे में कारणों का उल्लेख करते हुए वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा की गई कार्यवाही।

(2) आयोग, इसके द्वारा उचित माने जाने वाले समयान्तराल पर, अनुज्ञप्तिधारी द्वारा इन विनियमों के अधीन दी गई जानकारी के प्रकाशन की व्यवस्था करेगा।

(3) समेकित वार्षिक रिपोर्ट में वितरण अनुज्ञप्तिधारी निष्पादन क्षेत्र में सुधार लाने आगामी वर्ष के लिए लक्ष्यों के निर्धारण, अनुसूची-I में नियत प्रत्येक निष्पादन सूचकों के बारे में वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किए गए

उपायों का उत्तरदायित्व केन्द्रवार, संदर्भिका (Benchmarks) की अभिप्राप्तियों का प्रत्येक वृत्त का विश्लेषण करते हुए तथा वृत्त का क्रम विन्यास करते हुए, विवरण देगा।

(4) ओम्बुड्समैन अपने द्वारा निपटाए जानी वाली उपभोक्ताओं की शिकायतों की प्रकृति, शिकायतों के विवरण में अनुज्ञप्तिधारी के प्रत्युत्तर तथा पिछले छः महीने के दौरान अधिनियम की धारा 57 के अधीन आयोग द्वारा यथाविनिर्दिष्ट कार्य निष्पादन के मानकों की अनुज्ञप्तिधारी के अनुपालन पर ओम्बुड्समैन की राय का ब्यौरा देते हुए अर्द्धवार्षिकी के आधार पर एक रिपोर्ट तैयार करेगा।

(5) अनुज्ञप्तिधारी को तत्काल, परन्तु तीस दिनों के अपश्चात्, जानकारी के अनुश्रवण तथा आवश्यक स्पष्टीकरणों हेतु, यदि कोई हो, आयोग के साथ समन्वय हेतु एक कार्यकारी दल का गठन करना होगा और कार्यकारी दल के गठन के बारे में आयोग को सूचित करना होगा।

10. निष्पादन मानकों का अनुश्रवण एवं प्रवर्तन.—(1) निष्पादन के मानकों के उचित तथा यथेष्ट प्रवर्तन सुनिश्चित करने हेतु आयोग उनकी अनुपालना का अनुश्रवण करेगा तथा आयोग, यह संतुष्टि होने पर कि वितरण अनुज्ञप्तिधारी इन विनियमों के अधीन उसके दायित्वों का निर्वहन करने में असफल रहा है या वह उप-विनियम 9(1) के अधीन समय पर जानकारी देने में असफल रहा है अथवा उसने अपर्याप्त या गलत जानकारी दी है, लिखित आदेश द्वारा सचिव या अधिकारी, जो राजपत्रित अधिकारी की पंक्ति से नीचे का न हो, या सलाहकार अथवा आदेश में विनिर्दिष्ट किसी अन्य व्यक्ति, को अन्वेषण करके रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए निर्देशित कर सकेगा।

(2) यदि उप-विनियम (1) के अन्तर्गत रिपोर्ट या विनियम 9 के अन्तर्गत प्राप्त की गई जानकारी या इसके किसी अंश पर आयोग द्वारा अपनी राय अथवा दृष्टिकोण तैयार करने के लिए निर्भर किए जाने का प्रस्ताव हो, तो अनुज्ञप्तिधारी को अपनी आपत्तियां देने का उचित अवसर दिया जाएगा।

(3) आयोग यह निर्देश दे सकता है कि उप-विनियम (1) के अन्तर्गत अन्वेषण पर हुए व्ययों का वहन वितरण अनुज्ञप्तिधारी द्वारा किया जाएगा।

11. जानकारीयों का उपयोग.—आयोग को विनियम 9 अथवा 10 के अधीन प्राप्त जानकारी को, यथा उचित समझे, उपयोग करने तथा इसे प्रकाशित करने या जानकारी को आयोग की वेब-साइट पर प्रदर्शित करने तथा/या अनुज्ञप्तिधारी को अपने वेब-साइट पर प्रदर्शित करने के लिए निर्देशित करने तथा अधिनियम की धारा 19, धारा 23 तथा समर्थ करने वाले अन्य उपबन्धों के अधीन कार्यवाही करने का भी अधिकार होगा।

12. अपवाद (Exemptions).—(1) इन विनियमों में विनिर्दिष्ट निष्पादन के प्रत्याभूतित मानक, नियन्त्रण के बाहर की घटना (अपरिहार्य घटना) जैसे आतंकवादी हमला, युद्ध, विद्रोह, गृह युद्ध, बाढ़, तूफान, बिजली, गिरना, भूकम्प एवं अन्य शक्तियाँ तथा हड़ताल तालाबन्दी, आगजनी जिसमें अनुज्ञप्तिधारी की संस्थापना एवं गतिविधियां प्रभावित हों होने की स्थिति में स्थगित रहेंगे।

(2) आयोग सामान्य या विशेष आदेश द्वारा, जो इस हेतु जारी किया गया हो, वितरण अनुज्ञप्तिधारी तथा आयोग द्वारा यथापयुक्त समझे जाने वाले प्रभावित उपभोक्ता समूह के प्रतिनिधि को सुनने के पश्चात्, किसी ऐसे निष्पादन मानक की त्रुटि, यदि आयोग सन्तुष्ट हो कि त्रुटि जिस कारण से हुई है जिसके लिए वितरण अनुज्ञप्तिधारी उत्तरदायी नहीं है एवं वितरण अनुज्ञप्तिधारी ने अन्यथा अपने दायित्वों की पूर्ति के लिए प्रयास किया है अनुज्ञप्तिधारी को क्षतिपूर्ति के दायित्व से मुक्त कर सकेगा।

13. आदेश तथा निर्देश जारी करना.—अधिनियम एवं इन विनियमों के उपबन्धों के अध्याधीन, आयोग समय-समय पर इन विनियमों के क्रियान्वयन तथा विभिन्न विषयों पर अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के सम्बन्ध में आदेश व निर्देश जारी कर सकेगा ।

14. कठिनाईयों को दूर करने की शक्तियाँ.—यदि इन विनियमों के उपबन्धों को प्रभावी बनाने के लिए कोई कठिनाई उत्पन्न होती है, तो आयोग, या तो स्व-प्रेरणा से या इसे किए गए आवेदन पर, सामान्य या विशेष आदेश द्वारा ऐसे पग उठाएगा या वितरण अनुज्ञप्तिधारी को ऐसे कार्य करने के लिए निर्देशित करेगा जो आयोग की राय में कठिनाईयों दूर करने के लिए आवश्यक तथा उचित लगे ।

15. अनुसूचियों में संशोधित करने की शक्ति.—आयोग किसी भी समय, इन विनियमों के साथ संलग्न अनुसूचियों के उपबन्धों में परिवर्धन, परिवर्तन, सुधार या संशोधन कर सकेगा ।

16. निरसन एवं व्यावृत्ति.—(1) विद्युत विनियामक आयोग अधिनियम, 1998 (1998 का 14वां अधिनियम) की धारा 22 की उप-धारा (घ) के अधीन आयोग द्वारा अनुमोदित तथा हिमाचल प्रदेश राज्य विद्युत बोर्ड द्वारा 11-02-2002 से अपनाये गए शिकायत प्रबन्धन रचना और प्रक्रिया (Complaint Handling Mechanism and Procedure) को एतद द्वारा निरस्त किया जाता है ।

(2) इन विनियमों के प्रारम्भ से पूर्व आयोग द्वारा की गई कोई बात या की गई कोई कार्रवाई या किए जाने के लिए आशयित कोई बात या कार्रवाई, जिसके अन्तर्गत जारी किया गया आदेश या निदेश या निकाली गई सूचना, जहाँ तक इन विनियमों के उपबन्धों से असंगत नहीं है, इन विनियमों के तत्स्थानी उपबन्धों के अधीन की गई समझी जाएगी ।

(3) जहाँ तक वितरण अनुज्ञप्तिधारी का सम्बन्ध है, आयोग द्वारा विद्युत अधिनियम, 2003 की धारा 181 के अधीन बनाए गए हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक [उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम(मंच) प्रस्थापना मार्गदर्शन] विनियम, 2003 में कुछ प्रतिकूल अन्तर्विष्ट होते हुए भी इन विनियमों का अध्यारोही (overriding) प्रभाव होगा ।

(4) इन विनियमों का कोई भी उपबन्ध उपभोक्ताओं के, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68वां) सहित किसी अन्य कानून के अधीन अधिकारों व विशेषाधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा ।

आयोग की आज्ञा से,

हस्ताक्षरित / -

सचिव,

हिमाचल प्रदेश विद्युत विनियामक आयोग ।

[विनियम 2(12), 5(1), 6(1) 9(3) तथा 15 देखें]

निष्पादन के प्रत्याभूतित मानक

सेवा/मानक की प्रकृति	सेवा/प्रदाय हेतु समय सीमा	उद्ग्रहित किया जाने वाला प्रतिकर
1. कॉल सेंटर निम्नलिखित व्याप्ति क्षेत्र सहित समययुक्त सूचना संचार तथा प्रौद्योगिकी अवलंब के साथ-साथ उसके उपयुक्त स्टाफ सहित उपभोक्ता कॉल सेंटरों की स्थापना		
प्रति वृत्त में कम से कम एक आवृत्त उप-खण्ड (सब-डिवीजन)	6 माह के अन्दर-अन्दर	विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के पश्चात् 3 महीने से अधिक के लिए आवृत्त न किए गए वृत्तों के लिए 100/- रुपये प्रतिदिन।
प्रति खण्ड (डिवीजन) में कम से कम एक आवृत्त उपखण्ड (सब-डिवीजन)	12 माह के अन्दर-अन्दर	विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के पश्चात् 6 महीने से अधिक के लिए आवृत्त न किए गए वृत्तों के लिए 100/- रुपये प्रतिदिन।
सभी उपखण्डों (सब-डिवीजन) में	24 माह के अन्दर-अन्दर	विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के पश्चात् 12 महीने से अधिक के लिए आवृत्त न किए गए वृत्तों के लिए 100/- रुपये प्रतिदिन।
उपभोक्ता कॉल के प्रति प्रथम प्रत्युत्तर	2 मिनट	प्रत्येक माह के अन्त में औसत प्रत्युत्तर समय को विश्लेषित किया जाना है और अनुमत मानक समय से अधिक औसत प्रत्युत्तर समय में विलम्ब उस कॉल सेंटर के लिए 10/- रुपये प्रति मिनट की दर पर प्रतिकर देने के अध्यक्षीन होगा।
उपभोक्ता कॉल का पंजीकरण	5 मिनट	प्रत्येक माह के अन्त में उपभोक्ता के कॉल के पंजीयण में लिए गए औसत समय को विश्लेषित किया जाना है तथा अनुमत मानक समय से अधिक के विलम्ब के लिए वह कॉल सेंटर लिए 10/- रुपये प्रति मिनट विलम्ब की दर से प्रतिकर देने के अध्यक्षीन होगा।
डॉकेट सं. जारी करना	5 मिनट	प्रत्येक माह के अन्त में डॉकेट जारी करने में लिए गए औसत समय को विश्लेषित किया जाना है और अनुमत मानक समय से अधिक के विलम्ब के लिए वह कॉल सेंटर के लिए 10/- रुपये प्रति मिनट की दर से प्रतिकर देने के अध्यक्षीन होगा।
कॉल को हाथ में लेने के पश्चात् उपभोक्ता को सूचना		सेवित करने के पश्चात् कॉल सेंटर का यह उत्तरदायित्व है कि उपभोक्ता को उसकी शिकायत की स्थिति के बारे में सूचित करे।

(2) उपभोक्ता संबंधित सेवाएं

सेवा/निष्पादन के मानक की प्रकृति	सेवा प्रदाय हेतु समय सीमा	उद्ग्राह्य प्रतिकर	निष्पादन के मानक का लक्षित स्तर
फ्यूज उड़ने/त्रुटि कॉल			
शहर/नगर में (क) प्रातः 9 बजे से रात्रि 9 बजे तक प्राप्त शिकायतें। (ख) प्रातः 9 बजे से रात्रि 9 बजे तक प्राप्त शिकायतें।	6 घण्टे 12 घण्टे	अधिकतम 50/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन के अध्याधीन 4 घण्टे से अधिक के विलम्ब के लिए 5/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रत्येक घण्टे के विलम्ब के लिए।	फ्यूज उड़ने/त्रुटि की प्राप्त शिकायतों का 99%.
ग्रामीण क्षेत्र में दिन के किसी भी समय प्राप्त शिकायतें	24 घण्टे	अधिकतम 50/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन एक दिन से अधिक के लिए 20/- रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन।	फ्यूज उड़ने/त्रुटि की प्राप्त शिकायतों का 99%.
लाइन अवरोध			
शहर/नगर में	(i) जहां खम्भों का बदला जाना अपेक्षित नहीं है, 24 घण्टे।	अधिकतम 50/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन एक दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 5/-रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन।	लाइन में अवरोध की प्राप्त शिकायतों का 95%.
	(ii) जहां खम्भों का बदला जाना अपेक्षित है-48 घण्टे।	अधिकतम 50/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन दो दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 5/- रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन।	लाइन में अवरोध की प्राप्त शिकायतों का 95%.
ग्रामीण क्षेत्र में	(i) जहां खम्भों का बदला जाना अपेक्षित नहीं है, 24 घण्टे।	अधिकतम 50/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन एक दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 5/-रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन।	लाइन में अवरोध की प्राप्त शिकायतों का 90%.
	(ii) जहां खम्भों का बदला जाना अपेक्षित है-72 घण्टे।	अधिकतम 50/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन तीन दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 5/- रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन।	लाइन में अवरोध की प्राप्त शिकायतों का 85%.
खराब वितरण ट्रान्सफार्मरों का प्रतिस्थापन (Replacement)			
शहर/नगर में	1 दिन	अधिकतम 100/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन एक दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 20/- रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन।	बतलाए गए खराब ट्रान्सफार्मरों की संख्या का 95%.

1	2	3	4
ग्रामीण क्षेत्र में	3 दिन	अधिकतम 100/- रुपये प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन तीन दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 10/- रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता प्रतिदिन	बतलाए गए खराब ट्रान्सफार्मरों की संख्या का 95%.

क्षतिग्रस्त सर्विस लाइन/ वॉयर का प्रतिस्थापन

शहर/नगर में	1 दिन	1 दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 20/-रु. प्रतिदिन	क्षतिग्रस्त सर्विस लाइन की प्राप्त शिकायतों का 99%.
ग्रामीण क्षेत्र में	2 दिन	1 दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 10/-रु. प्रतिदिन	—

उपभोक्ता मीटरों के बारे में शिकायतें

न्यून विभव (एलटी)

मीटरों की शुद्धता (correctness) का परीक्षण एवं जांच

शहरी क्षेत्र में	शिकायत दर्ज कराने से 7 दिन में	अधिकतम 200/रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन 7 दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 50/-रु. प्रतिदिन	अनुरोधों का 98%
ग्रामीण क्षेत्र में	शिकायत दर्ज कराने से 15 दिन में	अधिकतम 200/रु. प्रति प्रभावित उपभोक्ता के अध्याधीन 15 दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 50/-रु. प्रतिदिन	अनुरोधों का 90%

दोषपूर्ण/बन्द/जले हुए मीटर/मीटरिंग उपकरण का प्रतिस्थापन

शहरी क्षेत्र में प्रतिस्थापन यदि उपभोक्ता का दायित्व न हो	सूचना प्राप्त होने/ शिकायत दर्ज कराने की तारीख से 7 दिन में	अधिकतम 200/रु. प्रति उपभोक्ता के अध्याधीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 50/-रु. प्रतिदिन।	90%
जहां कीमत उपभोक्ता से वसूल की जानी हो या मीटर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिया जाना हो	मीटरिंग उपकरण का भुगतान प्राप्त होने के पश्चात् 7 दिन में	अधिकतम 200/रु. प्रति उपभोक्ता के अध्याधीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 50/-रु. प्रतिदिन।	90%
ग्रामीण क्षेत्र में प्रतिस्थापन यदि उपभोक्ता का दायित्व हो	15 दिन	अधिकतम 200/- रु. प्रति उपभोक्ता के अध्याधीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 50/-रु. प्रतिदिन।	90%
जहां कीमत उपभोक्ता से वसूल की जानी हो या मीटर अनुज्ञप्तिधारी द्वारा दिया जाना हो	मीटरिंग उपकरण का भुगतान प्राप्त होने के पश्चात् 15 दिन में	अधिकतम 200/- रु. प्रति उपभोक्ता के अध्याधीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 50/-रु. प्रतिदिन।	90%

1. यदि प्रदाय मीटर के जल जाने के कारण प्रभावित है तो प्रतिस्थापन 1 दिन के अन्दर-अन्दर किया जाना है। पुराने विद्युत यांत्रिक मीटरों का प्रतिस्थापन इलेक्ट्रॉनिक मीटर या पूर्व-संदत्त मीटरों से किया जाना है।

उच्चविभव (एचटी) उपभोक्ता			
प्रतिस्थापन यदि उपभोक्ता पर आरोपित न हो	यदि अनुज्ञापिधारी के पास मीटर उपलब्ध है तो शिकायत प्राप्त होने के बाद 7 दिन के अन्दर-अन्दर अन्यथा हर हालात में 1 महीने के अन्दर-अन्दर।	अधिकतम 200/- रु. प्रति उपभोक्ता के अध्यक्षीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 200/-रुपये प्रतिदिन।	90%
जहां कीमत उपभोक्ता से वसूली की जानी हो	यदि अनुज्ञापिधारी के पास मीटर उपलब्ध है तो शिकायत प्राप्ति/उपकरण की सुपुर्दगी के बाद 7 दिन के अन्दर-अन्दर अन्यथा हर हालात में 1 महीने के अन्दर-अन्दर।	अधिकतम 200/- रु. प्रति उपभोक्ता के अध्यक्षीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 200/-रु. प्रतिदिन।	90%
जब मीटरिंग उपकरण उपभोक्ता द्वारा दिए जाने हो	मीटरिंग उपकरणों की अनुज्ञापिधारी के कार्यालय में सुपुर्दगी के बाद 7 दिन के अन्दर-अन्दर।	अधिकतम 200/- रु. प्रति उपभोक्ता के अध्यक्षीन विनिर्दिष्ट अवधि से अधिक के विलम्ब के लिए 200/-रु. प्रतिदिन।	90%

उपभोक्ता के देयकों (Bills) सम्बन्धित शिकायतें :

शहरी क्षेत्र में	1 से 10 दिन	अधिकतम 50/- के अध्याधीन, 15 दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 5/- रुपये प्रति उपभोक्ता प्रतिदिन	प्राप्त शिकायतों का 99%
ग्रामीण क्षेत्र में	1 से 15 दिन	अधिकतम 50/- के अध्याधीन, 15 दिन से अधिक के विलम्ब के लिए 5/- रुपये प्रति उपभोक्ता प्रतिदिन	प्राप्त शिकायतों का 99%
अन्य मानक			
नियमित परियुक्तियां करना तथा बनाये रखना	(क) उप-खण्डीय (Sub-Divisional) स्तर पर-सप्ताह में दो बार	20	95%
	(ख) खण्डीय (Divisional) स्तर पर-सप्ताह में एक बार	50	
	(ग) वृत्त (Circle) स्तर पर - पखवाड़े में एक बार	100	
	(घ) मुख्य अभियन्ता स्तर पर - महीने में एक बार	200	
टिप्पणी.-	<p>(i) परियुक्तियों के दिन तथा समय बोर्ड द्वारा पूरे राज्य के सभी कार्यालयों के लिए समरूप आधार पर अधिसूचित किए जाने चाहिए।</p> <p>(ii) परियुक्तियों के दिन तथा समय संबंधित अधिकारी के कक्ष के बाहर प्रदर्शित तथा देयक (Bills) के पीछे भी मुद्रित किए जाएंगे।</p>		
विशेष परियुक्तियां करना तथा बनाये रखना	ऐसी परियुक्तियां उपभोक्ता के विशेष अनुरोध पर उपर्युक्त स्तरों पर बनाये रखी जा सकती हैं।		95%
वोल्टेज शिकायतों का अन्वेषण तथा उपभोक्ता को उत्तर	शिकायत प्राप्त होने के 4 सप्ताह के अन्दर-अन्दर	100/- रुपये	95%

टिप्पणी.-देय प्रतिकर अनुज्ञापितधारी द्वारा पृथक लेखे में रखा जाएगा।

(3) दक्षता-प्राचल (Efficiency Parameters):

प्राचल	निष्पादन के मानकों का लक्षित स्तर
33/11 के.वी. विद्युत ट्रान्सफार्मरों की खराबी (Failure).	एक वर्ष में वर्ष के प्रारम्भ में सेवारत ट्रान्सफार्मरों की संख्या का 1% से अधिक नहीं।
11/0.4 के.वी. विद्युत वितरण ट्रान्सफार्मरों की खराबी (DPT).	एक वर्ष में वर्ष के प्रारम्भ में सेवारत ट्रान्सफार्मरों की संख्या का 2% से अधिक नहीं।
बन्द दोषपूर्ण मीटरों की %	लगाए मीटरों के 5% से अधिक नहीं
पारेषण व वितरण हानियां की %	टैरिफ आदेश में आयोग के समय-समय पर वार्षिक राजस्व अपेक्षा (ARR) निर्देशों के अधीन।
संग्रहण दक्षता की %	मासिक संग्रहण दक्षता की वार्षिक औसत के 99% से कम नहीं न्यून विभव (एलटी) उपभोक्ता - 95% उच्च विभव (एचटी) तथा अति उच्च विभव (ईएचटी) उपभोक्ता - 100% जबकि मासिक संग्रहण दक्षता = प्राप्त (संग्रहीत) राशि को माह के दौरान निर्धारित राशि से भाग देना। किसी कानूनी न्यायालय में चुनौती दिए गए देयकों (बिलों) को संग्रहण के प्रयोजन से हिसाब में नहीं रखा जाएगा।

(4) विद्युत प्रदाय की विश्वसनीयता एवं गुणवत्ता :

अनुज्ञप्तिधारी द्वारा परिचालित वितरण प्रणाली की विश्वसनीयता की गणना एक वर्ष में हुए सतत अवरोधों की संख्या तथा कालावधि के आधार पर की जाएगी। अल्पकालिक त्रुटि के बाद किसी विद्युत प्रणाली में विद्युत के पुनः प्रदाय चालू होने या प्रभावित क्षेत्र, जहाँ उपभोक्ताओं की भारी संख्या अन्तर्विष्ट है, को पुनः किए जाने हेतु नेटवर्क में विद्युत को पुनः मार्गस्थ करने में कुछ मिनट लग सकते हैं। प्रणाली की विश्वसनीयता की गणना हेतु 10 मिनट से अधिक की कालावधि के सतत अवरोधों को हिसाब में लिया जाएगा तथा गणना में दस मिनट तक के अल्पकालिक अवरोधों की अनदेखी कर दी जाएगी।

निम्नलिखित विश्वसनीयता/अवरोध फलक वर्ष के 1998 विद्युत यांत्रिकी अभियन्ता संस्थान (IEEE) मानक 1366 द्वारा विहित किए गए हैं। अनुज्ञप्तिधारी इन मानकों की गणना कर रिपोर्ट करेगा।

(क) SAIDI

SAIDI (औसत अवरोध समय सूचकांक प्रणाली) सामान्यतः उपभोक्ता को सेवा में अवरोध के मिनटों का निर्दिष्ट करती है तथा उपभोक्ता को विद्युत प्रदाय में अवरोध के औसत समय की सूचना उपलब्ध करवाने हेतु अभिकल्पित की जाती है।

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n (Bi \times Ni)}{Nt}$$

जहाँ,—

Bi = सतत अवरोधों की कुछ अवधि (प्रत्येक 10 मिनट से अधिक) माह में i th फीडर पर।

Ni = i th फीडर का अवरोधों के कारण संयोजित भार।

Nt = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11KV पर कुल संयोजित भार

n = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11KV उसी की संख्या (उन्हें छोड़कर जो मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत हों)।

(ख) SAIFI

SAIFI (औसत अवरोध बारम्बारता सूचकांक प्रणाली) प्रति पूर्व सीमांकित क्षेत्र में प्रति ग्राहक हुए सतत अवरोधों की औसत बारम्बारता सम्बन्धित सूचना देने हेतु अभिकल्पित किया जाता है।

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n (Ai \times Ni)}{Nt}$$

जहाँ—

Ai = सतत अवरोधों की कुल संख्या (प्रत्येक 10 मिनट से अधिक) माह में i th फीडर पर।

Ni = i th फीडर का अवरोधों के कारण प्रभावित संयोजित भार।

Nt = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 KV पर कुल संयोजित भार।

n = वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदाय क्षेत्र में 11 KV फीडरों की संख्या (उन्हें छोड़कर जो मुख्य रूप से कृषि भार हेतु सेवारत हों)।

(ग) उपभोक्ता औसत अवरोध बारम्बारता सूचकांक (CAIFI):

“उपभोक्ता औसत अवरोध बारम्बारता सूचकांक” से अभिप्रेत वह संख्या है जिसकी संगणना एक वर्ष में उपभोक्ताओं को प्रदाय में सतत अवरोधों की कुल संख्या से सेवित कुल उपभोक्ताओं को भाग देकर की जाती है। किसी उपभोक्ता को प्रदाय में हुआ अवरोध एक उपभोक्ता को अवरोध माना जाएगा। लाईन या टान्सफार्मर की खराबी (failure)की दशा में अवरोधों की संख्या प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या के बराबर होगी। सूचकांक को प्रति उपभोक्ता प्रति वर्ष के रूप में अभिव्यक्त किया जाएगा तथा इसकी वार्षिक रूप से संगणना की जाएगी।

$$CAIFI = \frac{\sum (I \times K)}{N}$$

जहाँ—

I = वोल्टेज श्रेणी के लिए एक बार में 10 मिनट से अधिक के अवरोधों की संख्या।

K = ऐसे अवरोध के फलस्वरूप उपभोक्ताओं, जिन्हें विद्युत प्रदाय बन्द रहा, की संख्या।

N = वर्ष के प्रारम्भ में उस वोल्टेज प्रदाय की श्रेणी के सेवित उपभोक्ताओं की कुल संख्या

***** = गुणा का चिन्ह

CAIFI की संगणना उप-केन्द्र (Sub-station) के लिए, वृत्त (circle) के लिए तथा कुल मिलाकर अनुज्ञप्तिधारी के लिए की जाएगी। सूचकांक को प्रतिवर्ष प्रति उपभोक्ता अवरोधों की संख्या के रूप में अभिव्यक्त किया जाएगा।

(घ) उपभोक्ता औसत अवरोध समय सूचकांक सूची (CAIDI):

“उपभोक्ता औसत अवरोध समय सूचकांक” से वह संख्या अभिप्रेत है जिसकी संगणना एक वर्ष में उपभोक्ताओं को प्रदाय में हुए सतत अवरोधों के कुल मिनटों से कुल सेवित उपभोक्ताओं की संख्या से भाग देकर की जाती है। सूचकांक को प्रति वर्ष प्रति उपभोक्ता अवरोध के मिनटों की संख्या के रूप में अभिव्यक्त किया जाएगा तथा इसकी वार्षिक रूप से संगणना की जाएगी।

$$CAIDI = \frac{\sum (P * K)}{N}$$

जहाँ

P = वोल्टेज श्रेणी के लिए एक बार में 10 मिनट से अधिक के अवरोध की कालावधि

K = ऐसे अवरोध के फलस्वरूप उपभोक्ताओं, जिन्हें विद्युत प्रदाय बन्द रहा, की संख्या

N = वर्ष के प्रारम्भ में उस वोल्टेज प्रदाय की श्रेणी के सेवा वाले उपभोक्ताओं की कुल संख्या

***** = गुणा का चिन्ह

CAIDI की संगणना उप-केन्द्र (sub station) के लिए वृत्त (circle) के लिए तथा कुल मिलाकर अनुज्ञप्तिधारी के लिए की जाएगी। सूचकांक को प्रतिवर्ष प्रति उपभोक्त अवरोध मिनटों के रूप में अभिव्यक्त किया जाएगा।

SAIFI, SAIDI, CAIFI तथा **CAIDI** सूचकांकों की संगणना करते समय निम्नलिखित प्रकार के अवरोधों को हिसाब में नहीं लिया जाएगा:—

- (क) नियोजित विद्युत अवरोध फलक;
- (ख) 10 मिनट से कम की कालावधि के अस्थायी अवरोध;
- (ग) उत्पादन तथा प्रसारण नेटवर्क सहित धारा-प्रतिकूल विद्युत प्रणाली की विफलता के कारण विद्युत अवरोध फलक;
- (घ) अनुज्ञप्तिधारी के नियन्त्रण से बाहर आग, भूकम्प, बाढ़, तूफान तथा गृह युद्ध जैसी अपरिहार्य घटनाओं के कारण विद्युत अवरोध फलक।

इन विनियमों के लागू होने के एक वर्ष के अन्दर-अन्दर अनुज्ञप्तिधारी अपने प्रदाय क्षेत्र में SAIDI एवं SAIFI के रूप में विश्वसनीयता सूचकांक घोषित करेगा तथा उस क्षेत्र में व्यापक प्रसार वाले स्थानीय समाचार पत्र में इन्हें प्रकाशित करेगा। विश्वसनीयता सूचकांक में सभी शहरों तथा जिला मुख्यालयों तक के नगरों के साथ-साथ ग्रामीण क्षेत्रों को भी शामिल किया जाएगा।

आयोग एक वर्ष के लिए एकत्रित आंकड़ों के आधार पर विश्वसनीयता के मानकों के संदर्भिकाओं (Benchmarks) निर्धारित करेगा तथा अनुज्ञप्तिधारी के निष्पादन में सुधार सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर प्राप्त किए जाने वाले स्तरों को संशोधित करेगा।

(ड) वोल्टेज उतार-चढ़ाव की सीमाएं (Voltage Variation Limits):

वितरण अनुज्ञप्तिधारी यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ता को प्रदाय के प्रारम्भण बिन्दू पर, भारतीय विद्युत नियम, 1956 में यथा-परिभाषित दीर्घावधि वोल्टेज उतार-चढ़ाव निम्नानुसार घोषित वोल्टेज से अलग न हो:-

प्रदाय तथा घोषित वोल्टेज का प्रकार	उतार-चढ़ाव की अधिकतम सीमा प्रतिशतता	उतार-चढ़ाव की अधिकतम सीमा प्रतिशतता
230 वोल्ट एकल फेज 50एचजेड एसी (50 Hz AC) प्रदाय	घोषित वोल्टेज का 6%	घोषित वोल्टेज का 6%
400 वोल्ट तीन फेज 50एचजेड एसी (50 Hz AC) प्रदाय	घोषित वोल्टेज का 6%	घोषित वोल्टेज का 6%
11000/22000 वोल्ट तीन फेज 50एचजेड एसी (50 Hz AC) प्रदाय	घोषित वोल्टेज का 6%	घोषित वोल्टेज का 9%
33000 वोल्ट तीन फेज 50एचजेड एसी (50 Hz AC) प्रदाय	घोषित वोल्टेज का 6%	घोषित वोल्टेज का 9%

वोल्टेज में उतार-चढ़ाव सीमा सम्बन्धित शिकायतों को सुबाह्य वोल्टेज अभिलेखित्र (Portable Voltage Recorder) अथवा मीटर वाचन उपकरणों (meter reading instruments) द्वारा जांचा जाएगा।

(च) वोल्टेज असंतुलन (Voltage Unbalance) :

वोल्टेज असंतुलन निम्नलिखित सीमाओं से अधिक नहीं होगा।

वोल्टेज स्तर	वोल्टेज असंतुलन की सीमा	कियान्वयन चरण
33 के.व्ही. स्तर	3%	केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण ग्रीड संयोजिता विनियम, 2004 द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट।
11/22 के.व्ही. स्तर	3.5%	केन्द्रीय विद्युत प्राधिकरण ग्रीड संयोजिता विनियम, 2004 द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट।

अनुसूची-II

[विनियम 2(12), 5(2) तथा 15 देखें]

उत्तरदायित्व केन्द्रों के लिए मानक

निष्पादन मापदण्ड	लक्ष्य स्तर	परिमाणित प्रभाव	आंकड़ा स्रोत / उत्तरदायित्व केन्द्र	रिपोर्ट करने की आवर्तिता (Periodicity)	क्रियान्वयन चरण
1	2	3	4	6	7
पूर्वपिकायें (Pre-requisites)					
1. कॉल सेन्टरों की प्रस्थापना		नियत समय	बोर्ड	द्वै-मासिक	अनुसूची-I के अनुसार
2. मीटर रिले परीक्षण दलों का गठन (स्थल पर परीक्षण, एम आर आई डाउन लोड)	प्रतिमाह 6 दल	खराब/धीमे/ जले हुए मीटरों का पता लगाना	बोर्ड	त्रैमासिक	छ: महीने
3. मानवीय संसाधन डेटा-बेस की स्थापना	3 महीने-बाह्य स्रोत से	नियत समय	बोर्ड	द्वै-मासिक	एक माह
उपभोक्ता सेवाएँ (Consumer Services)					
1. प्रति वर्ष प्राप्त शिकायतों की संख्या की कुल उपभोक्ताओं की संख्या की प्रतिशतता	0.5%	सेवा गुणवत्ता	शिकायत केन्द्र या उपभोक्ता कॉल सेन्टर पर रखी शिकायत पंजिकाएँ	त्रैमासिक	एक माह
2. प्रति एक हजार उपभोक्ता, शिकायतों की परिचारी स्टाफ का अनुपात - स्पष्टतया (कुशल/अकुशल स्टाफ)	1	उपभोक्ता सेवा हेतु शिकायत परिचारी स्टाफ की पर्याप्तता	स्थापना अभिलेख / मानव संसाधन डेटा बेस	त्रैमासिक	एक माह
प्रणाली विश्वसनीयता					
1. अध्ययन सम्पादित करने के लिए मानव शक्ति की उपलब्धता (संवर्गों के पार)	5	SAIFI, SAIDI, CAIDI तथा अध्ययन	प्रणाली योजना	त्रैमासिक	एक माह
परिचालन निष्पादन					
1. फीडरवार ऊर्जा अंकेक्षण	-	प्रणाली योजना	प्रणाली योजना	त्रैमासिक	एक माह

1	2	3	4	6	7	
2.	वोल्टेज स्तर तथा उपभोक्ता श्रेणियों के पार तकनीकी तथा वाणिज्यिक हानि प्राक्कलन।	बोर्ड के लिए 12 महीने	हानि स्तर	प्रणाली योजना	त्रैमासिक	एक माह
3.	अनियोजित विद्युत अवरोध/कुल विद्युत अवरोध (दोष/खराबियां/कुल विद्युत अवरोध)।	< 10%	विद्युत विभंग/ खराबियों को कम करने हेतु नियोजित विद्युत अवरोध का सापेक्ष संघात (Relative impact).	अधीक्षण अभियन्ता (परिचालन वृत्त)	मासिक	एक माह
4.	वितरण ट्रान्सफार्मरों की वार्षिक प्रतिस्थापन दर (%); प्रतिस्थापित/ सेवारत वितरण ट्रान्सफार्मर)।	2%	निवारक संधारण तथा प्रदान किए गए संरक्षण का प्रभाव।	अधीक्षण अभियन्ता (परिचालन वृत्त)	त्रैमासिक	एक माह
5.	वितरण सब-स्टेशनों का चरणबद्ध अमानवीकरण।	सेवानिवृत्त होने वाले कार्मिकों से जुड़ा हुआ	स्वचलन	अधीक्षण अभियन्ता (परिचालन वृत्त)	त्रैमासिक	एक माह

मीटरिंग, देयक प्रक्रिया तथा संग्रहण

1.	प्रति मीटर पाठक, मीटरों की संख्या (ए) शहरी (बी) ग्रामीण	मीटर पठन चक्र पर निर्भर है	मीटर पठन स्टॉफ की पर्याप्तता	मानव संसाधन डैटा बेस	त्रैमासिक	एक माह
2.	प्रति माह प्रति मीटर वाचक द्वारा किए गए मीटरों पठनों की संख्या (ए) शहरी (बी) ग्रामीण	100 प्रतिदिन 50 प्रतिदिन	उत्पादकता	उप-खण्ड	त्रैमासिक	एक माह

1	2	3	4	6	7	
3.	खराब व क्षतिग्रस्त मीटर/सेवारत मीटर	5%	मीटर प्रौद्योगिकी की पर्याप्तता तथा मीटरों की प्रत्याशित जीवनावधि	मीटर परीक्षण—शाला तथा अपभोक्ता सेवा अभिलेख।	त्रैमासिक	एक माह
4.	ग्राहक बकायात का औसत स्तर (दिवस/ग्राहक)	90	संग्रहण दक्षता	राजस्व पंजिकाएँ/देयक डेटा बेस	त्रैमासिक	एक माह
5.	ग्राहक वाद प्रकरणों की संख्या तथा अन्तर्विष्ट राशि	निष्पादन के मानकों से राजस्व के 0.5% से कम	ग्राहक प्रतिसंवेदन सेवा की गुणवत्ता	परिचालन एवं अनुसंधान वृत्त	मासिक	एक माह
6.	प्रौद्योगिकी का निषेधन (स्थल देयक (Billing) मशीन, पूर्व संदत्त मीटर, इन्टरनेट बैंकिंग, ईसीएस आदि) कम्प्यूटरीकृत देयकों की संख्या/हस्त देयकों की संख्या।		प्रौद्योगिकी अभिग्रहण	वृत्त प्रमुख	त्रैमासिक	एक माह
मानव संसाधन प्रबन्धन						
1.	प्रति 1000 ग्राहक कर्मचारी	16 (शनैः-शनैः कम होने चाहिए)	कर्मचारी बल	मानव संसाधन डेटा बेस	त्रैमासिक	एक माह
2.	फुटकर विक्रय की प्रति इकाई कर्मचारी लागत	1.00	श्रम लागत दक्षता	वित्तीय अभिलेख	अर्द्ध-वार्षिक	एक माह
3.	प्रति कर्मचारी प्रशिक्षण सहभागिता दिवस	प्रत्येक 3 वर्ष में एक बार	प्रशिक्षण की पर्याप्तता	मानव संसाधन/प्रशिक्षण अभिलेख	अर्द्ध-वार्षिक	एक माह

1		2	3	4	6	7
4.	सेवान्त देयता मूल्यांकन	3 माह बाहरी जीवना- किक मूल्यांकन बाहरी स्त्रोत	भविष्य की लागत विवक्षा	मण्डल सचिव के	वार्षिक	एक माह
वित्तीय एवं सामग्री प्रबन्धन						
1.	वार्षिक पूंजीगत व्यय/असली पुस्तक-मूल्य	-	वित्तीय दक्षता	लेखे	वार्षिक	एक माह
2.	वितरण लागत/ उपभोक्ता श्रेणियों के पार विद्युत विक्रय	<1/- रु.	परिचालन दक्षता तथा लागत नियंत्रण	लेखे	वार्षिक	एक माह
3.	कुल लागत की प्रतिशतता के रूप में कर्मचारी लागत	20%	कर्मचारी उत्पादकता	लेखे	वार्षिक	एक माह
4.	परिचालनीय व्यय/ ऊर्जा के विक्रय से प्राप्त राजस्व	<20%	वित्तीय दक्षता	लेखे	वार्षिक	एक माह
5.	पूँजी लागत	12%	वित्तीय दक्षता	लेखे	वार्षिक	एक माह
6.	कर्ज सेवा व्याप्ति (Coverage) अनुपात	>1	वित्तीय दक्षता	लेखे	वार्षिक	एक माह
7.	भण्डार सामान सूची/वितरण लाइनों का 1000 किमी	0.5 करोड़	वित्तीय दक्षता	लेखे	वार्षिक	एक माह
8.	ऊर्जा विक्रय के राजस्व के लिए कार्यचालन पूंजी	< 8%	वित्तीय दक्षता	लेखे	वार्षिक	एक माह

अभियांत्रिकी संसाधन प्रबन्धन-अधीक्षण अभियन्ता के सम्पूर्ण उत्तरदायित्व के साथ वृत्त स्तर पर परिचालित किया जाएगा

निष्पादन मानक	लक्ष्य स्तर	आंकड़ा स्रोत/ उत्तरदायित्व केन्द्र	रिपोर्ट करने की आवर्तिता (Periodicity)	क्रियान्वयन चरण
(क) निर्माण प्रतिमान (प्रति कि.मी.) 1. 33 केवी लाइन संकर्म (क) लाइन मैन के मानव दिवस (ख) सहायकों तथा अकुशल कर्मकारों के मानवदिवस	इन विनियमों के अधिसूचित किए जाने के तीन माह के अन्दर- अन्दर आयोग द्वारा विनिर्दिष्ट किए जाने है।	संस्थापन अभिलेख/मानव संसाधन डैटा बेस मस्टर-रोल/संस्थापन/अभिलेख/मानव संसाधन डैटाबेस।	त्रैमासिक त्रैमासिक	छ: माह छ: माह
2. 11 केवी लाइन संकर्म (क) लाइन मैन के मानव दिवस (ख) सहायकों तथा अकुशल कर्मकारों के मानवदिवस		संस्थापन अभिलेख/मानव संसाधन डैटा बेस मस्टर-रोल/संस्थापन/अभिलेख/मानव संसाधन डैटाबेस।	त्रैमासिक त्रैमासिक	छ: माह छ: माह
3. निम्न लाइन संकर्म (क) लाइन मैन के मानव दिवस (ख) सहायकों तथा अकुशल कर्मकारों के मानवदिवस		संस्थापन अभिलेख/मानव संसाधन डैटा बेस मस्टर-रोल/संस्थापन/अभिलेख/मानव संसाधन डैटाबेस।	त्रैमासिक त्रैमासिक	छ: माह छ: माह
4. 33/11 केवी सब-स्टेशन निर्माण संकर्म (क) लाइन मैन के मानव दिवस (ख) सहायकों तथा अकुशल कर्मकारों के मानवदिवस	—	संस्थापन अभिलेख/मानव संसाधन डैटा बेस मस्टर-रोल/संस्थापन/अभिलेख/मानव संसाधन डैटाबेस।	त्रैमासिक त्रैमासिक	छ: माह छ: माह
5. 11/0.4 केवी खम्भा आरूढ़ सब-स्टेशन निर्माण संकर्म (क) लाइन मैन के मानव दिवस (ख) सहायकों तथा अकुशल कर्मकारों के मानवदिवस	—	संस्थापन अभिलेख/मानव संसाधन डैटा बेस मस्टर-रोल/संस्थापन/अभिलेख/मानव संसाधन डैटाबेस।	त्रैमासिक त्रैमासिक	छ: माह छ: माह

